



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE
FINANCIERA CONFIANZA - AGENCIA CAJAMARCA, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Elvis David Araujo Arteaga
Bach. Víctor Alberto Díaz Liñan

Asesor:

Mg. Miguel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú
2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	2
<u>DEDICATORIA</u>	3
<u>AGRADECIMIENTO</u>	4
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	5
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	6
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	7
<u>RESUMEN</u>	8
<u>ABSTRACT</u>	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	30
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	33
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	39
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Productividad (créditos) según Sexo de los trabajadores	33
Tabla N° 2: Productividad (créditos) según Estado Civil de los trabajadores	33
Tabla N° 3: Productividad (créditos) según el tiempo promedio de cada Jornada Laboral por día.	34
Tabla N° 4: Productividad (créditos) según los síntomas físicos presentados en los trabajadores del Área Comercial de Financiera Confianza – Agencia Cajamarca	35
Tabla N° 5: Productividad (créditos) según los síntomas psicológicos presentados en los trabajadores del Área Comercial de Financiera Confianza – Agencia Cajamarca	35
Tabla N° 6: Información sobre los trabajadores del Área Comercial del Financiera Confianza – Agencia Cajamarca que tuvieron o no un episodio de Estrés Laboral durante los primeros seis meses del año 2016	36
Tabla N° 7: Alternativas principales que se pueden implementar en la Financiera Confianza – Agencia según los trabajadores encuestados	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 01: Fases del Estrés	20
Figura N° 02: Organigrama de Financiera Confianza - Agencia Cajamarca	31
Figura N° 03: Alternativas que se pueden implementar en la Entidad, afín de contrarrestar los problemas causados por el Estrés Laboral	37

RESUMEN

El estrés laboral es una enfermedad ocupacional que deteriora seriamente la salud del trabajador y por consiguiente la productividad de la organización. Ante esto se realizó el presente estudio de investigación, con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Área Comercial de la Financiera Confianza- Agencia Cajamarca.

Metodológicamente está basada en una investigación de tipo descriptiva, correlacional - causal, de diseño no experimental, transversal. La muestra de tipo no probabilística estuvo constituida por 13 trabajadores del área comercial de la entidad financiera. La técnica de la recolección de datos fue a través de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, estructurado con preguntas cerradas, con varias alternativas de respuestas y abiertas a su criterio del encuestado; la validez del instrumento se fijó a juicio de tres expertos. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe un p-valor de 0.040 de acuerdo a la prueba estadística fijado en Chi-Cuadrado mostrado en la tabla N° 06 sobre la asociatividad del estrés laboral y la productividad del trabajador, ceñido a las características individuales, síntomas físicos y psicológicos del trabajador y las metas de la entidad financiera, por lo cual se recomienda prevenir y manejar el estrés negativo, promover actividades motivacionales, recreativas, manejar el tiempo, asumir un pensamiento positivo y brindarles el apoyo profesional cuando sea requerido.

Palabras clave: estrés laboral; productividad del trabajador.

ABSTRACT

Work stress is an occupational disease that seriously impairs the health of workers and therefore the productivity of the organization. In response, the present research study was conducted in order to determine the influence of work stress on productivity of workers in the Commercial Area Agency Financial confidently Cajamarca.

It is methodologically based on a causal research descriptive correlational, not experimental, transversal. The non-probabilistic sample type consisted of 13 workers in the commercial area of the financial institution. The technique of data collection was through the survey, using as an instrument the questionnaire, structured with closed questions with several answers and alternatives open to the discretion of the respondent; the validity of the instrument was set at trial of three experts. For data analysis descriptive statistics were used.

The results led to the conclusion that there is a p-value of 0.040 according to the statistical test set at Chi-Square shown in No. 06 table on the associativity of job stress and worker productivity, adhered to the individual characteristics, symptoms physical and psychological worker and goals of the financial institution, which is recommended for preventing and managing negative stress, promote motivational, recreational activities, manage time, take a positive thinking and provide professional support when required.

Keywords: job stress; worker productivity.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AESST. (05 de Enero de 2014). *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2003). *MicroRate y Banco Interamericano de Desarrollo Departamento de Desarrollo Sostenible Division de Pequeña, Mediana y Micro Empresa* (Tercera Edición ed.). Washington, D. C. Obtenido de www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf
- BBC Mundo. (2 de Noviembre de 2015). Trabajar sólo 6 horas al día: ¿es este el secreto de la felicidad y la productividad? *BBC Mundo*. Obtenido de http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/11/151102_reducir_jornadas_laborales_seis_horas_suecia_slim_jm
- DefiniciónABC. (s.f.). *DefiniciónABC "tu diccionario hecho fácil"*. Recuperado el 10 de Setiembre de 2016, de <http://www.definicionabc.com/>
- Diario El Comercio. (Miércoles de Diciembre de 2009). Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>
- Diario La Nación. (20 de Noviembre de 2005). Obtenido de <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
- Fundacion Wikimedia, Inc. (6 de Julio de 2016). *Síntoma: Fundacion Wikimedia, Inc.* Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Síntoma>
- Gestión. (05 de Setiembre de 2012). Regus: El 33% de peruanos se siente más estresado el último año. *Empresas*.
- Henández, A. (3 de Abril de 2014). El estrés laboral reduce 13% la productividad en las empresas: AON México. *EL FINANCIERO*. Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/el-estres-laboral-reduce-la-productividad-en-las-empresas-aon-mexico.html>
- Hernández Lázaro, L., Solorza Martínez, M., & Velásquez Díaz, R. J. (2009). *Estrés Laboral*. Monografía, Universidad Veracruzana, Facultad de Trabajo Social, Minatitlán.
- HSC. (1999). http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf. Obtenido de Health and safety Commission (HSC) británico.
- Instituto Peruano de Economía - IPE. (5 de Setiembre de 2016). *Productividad Laboral*. Obtenido de <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>
- Leiva Roca, Y. (25 de Abril de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *La República*. Obtenido de <http://www.larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- Martínez De Ita, M. E. (2007). El concepto de productividad en el análisis económico.
- Marx, K. (1980). *El Capital*. España, Argentina: Siglo XXI editores.
- Melgosa, J. (2006). *Sin estrés* (1ra ed.). Madrid, España: Safeliz, S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&pg=PA8&lpg=PA8&dq=sin+estres+de+Melgosa&source=bl&ots=tHMs6lxRFN&sig=FjqF2N_aqkjYUcHgtkpO8GkFtu8&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiS14-4g43PAhXJGh4KHW-SB8YQ6AEIRDAM#v=onepage&q=sin%20estres%20de%20Melgosa&f=false
- Mertens, L. (1997). *México: estrategias de mejora de productividad y de recursos humanos en las industrias de alimentos y metalmecánicas* (Lima, OIT-ACDI) .

- NIOSH. (1999). http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf. Obtenido de National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH).
- Norfolk. (2000). <http://pisaal.blogia.com/2010/043002-definicion-de-estres-laboral.php>.
- Onmidia LTDA. (7 de Setiembre de 2016). *Definición de Síntoma - Definición ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/salud/sintoma.php>
- Orlandini. (1999). *Estres laboral*.
- Pando, F. D. (10 de Setiembre de 2016). *Diccionarios del Dr. Pando*. Obtenido de <http://www.fundaciondoctordepando.com/DICCIONARIOS%20del%20Dr.%20de%20PAND O/DICCIONARIO%20de%20MEDICINA%20SINTOMAS.html>
- RAE. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=estr%E9s>
- Santizo Gonzáles, A. (2014). *Estrés Laboral en los Empleados de las Instituciones Bancarias" (Estudio Realizado en las Instituciones Bancarias del Municipio de Tacaná, Departamento de San Marcos)*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York: McGraw Hill. Obtenido de <http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psicologiacom/article/viewFile/617/595>
- Sigmund, F. (1984). "Conferencia 17: El sentido de los síntomas". Conferencias de introducción al psicoanálisis. 235/249.
- Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estres-SEAS. (2011). *SOCIEDAD ESPAÑOLA PARA EL ESTUDIO DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRES*. Obtenido de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Stonner, J. y. (1994). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Trujillo Vargas, C. M., & Garcia Londoño, C. (2007). *Impacto del Estres Laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial, Mexico. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <http://gentenatural.com/medicina/sintomas/index.html>
- <http://definicion.de/sintoma/>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADntoma_\(psicoan%C3%A1lisis\)](https://es.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADntoma_(psicoan%C3%A1lisis))